



高职高专金融类“十二五”规划系列教材



金融服务礼仪

◎ 主编 伏琳娜 孙迎春

JINRONG FUWU LIYI



中国金融出版社

高职高专金融类“十二五”规划系列教材

金融服务礼仪

JINRONG FUWU LIYI

主 编 伏琳娜 孙迎春

副主编 张树斌 欧阳灵芝

 中国金融出版社

责任编辑：张 超

责任校对：张志文

责任印制：陈晓川

图书在版编目（CIP）数据

金融服务礼仪（Jinrong Fuwu Liyi）/伏琳娜，孙迎春主编．—北京：中国金融出版社，2012.4

高职高专金融类“十二五”规划系列教材

ISBN 978 - 7 - 5049 - 6355 - 0

I. ①金… II. ①伏…②孙… III. ①金融—商业服务—礼仪—高等职业教育—教材
IV. ①F830

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2012）第 071412 号

出版

发行

中国金融出版社

社址 北京市丰台区益泽路 2 号

市场开发部 (010)63266347, 63805472, 63439533 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010)63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010)66070833, 62568380

邮编 100071

经销 新华书店

印刷 利兴印刷有限公司

尺寸 185 毫米×260 毫米

印张 19.5

字数 426 千

版次 2012 年 4 月第 1 版

印次 2012 年 4 月第 1 次印刷

定价 33.00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 6355 - 0/F. 5915

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010) 63263947

编辑部邮箱: jiaocaihu@ yahoo. com. cn

前 言

礼仪是人类文化的结晶，是社会文明的重要标志之一，是人际交往的基本规则和行为秩序。礼仪集中反映了一个人的道德修养、文化品位、审美情趣和个性气质。服务礼仪就是服务人员在工作岗位上，通过言谈、举止、行为等，对客户表示尊重和友好的行为规范和惯例。简单地说，就是服务人员在工作场合适用的礼仪规范和工作艺术。服务礼仪是体现服务的具体过程和手段，使无形的服务有形化、规范化、系统化。对于服务人员来说，做好服务工作，不仅需要职业技能，更需要懂得服务礼仪规范，热情周到的态度、敏锐的观察能力、良好的口语表达能力以及灵活、规范的事件处理能力往往会让服务环境更为融洽。

金融行业服务是建立在规范的职业礼仪基础之上的。随着全球产业结构的重心向服务化方向转移，“经济服务化”的发展速度正在加快，金融等高端服务业已经广泛和深入地渗透到人们的工作和生活中。礼仪在现代工作、生活中发挥着越来越重要的作用，良好的礼仪规范不仅可以有效地展现个人的教养、风度和魅力，给人留下深刻的第一印象，以改进人际关系，更好地实现自身在社会中的存在价值，还能够提升金融行业的服务形象，从而在金融市场中展现自己的独特魅力，以全面提升竞争力和社会公信力。遵守礼仪规范有利于增强员工的沟通交往能力，有利于提高整体素质，有利于坚持“以客户为中心”的服务宗旨，更有利于提高服务水平和服务质量。卓越的金融企业除了要做好微笑服务、站立服务、限时服务外，更重要的是要推行人性化的优质服务。金融企业只有做到以标准化、个性化服务为前提，以人性化服务为最高境界，才能在激烈的市场经济竞争中取得主动权。

本教材以金融工作为主线，结合当今金融职业特点和礼仪发展的最新趋势，通过对礼仪在金融服务过程中各种基本要素的通俗讲解，以图文并茂的立体表现方式，生动展示了金融服务人员在职业礼仪方面必备的基本素养，努力做到内容翔实具体，理论性与实践性相统一，并且有较强的操作性和实用性。本教材内容涵盖了礼仪修养的基础理论，金融服务行业员工基本形体礼仪、仪容礼仪、服饰礼仪、日常交际礼仪，金融服务行业员工客户服务礼仪，金融服务行业营业网点接待礼仪、办公室

礼仪, 金融服务行业公务礼仪, 金融服务岗位业务活动礼仪规范及涉外服务礼仪等各个方面。

本教材可作普通高等院校(高职高专、应用型本科)、民办高校及本科院校举办的二级职业技术学院金融、财会专业及其他相关专业的服务礼仪课程教学教材使用, 也可供五年制高职学生使用, 还可作为金融从业人员学习了解金融服务礼仪知识、提高素质、加强修养的参考书。金融服务人员可以通过本教材的学习, 更好地了解、掌握和运用礼仪知识, 在金融服务过程中使无形的服务有形化、规范化, 实现以人为本、尊重和满足金融客户的优质服务目标。

本教材共分九个模块, 由辽宁金融职业学院的伏琳娜老师和孙迎春主任担任主编; 张树斌书记和欧阳灵芝老师担任副主编。具体分工如下: 伏琳娜编写模块四、模块五、模块七; 孙迎春编写模块六; 张树斌编写模块八; 欧阳灵芝编写模块一; 安畅编写模块二和模块三; 曹婷婷编写模块九。伏琳娜负责制订大纲、组织编写, 并负责全书的修改和总纂定稿。

在本书的编写过程中, 我们参考了国内外大量相关教材、著作、文献和期刊, 并吸收了其中的部分研究成果, 在此对这些作者表示衷心的感谢。在编写过程中还得到了辽宁金融职业学院领导及中国金融出版社的大力支持, 本教材编写组全体成员在此对各位编辑核审人员认真负责的态度表示衷心的感谢。

由于本书涉及内容较多, 加之编写时间较短和编者水平有限, 难免出现纰漏, 敬请业内专家、同行和广大读者批评指正, 以便我们进行改进和完善。

编者

2012年3月

目 录

1	模块一 礼仪修养的基础理论
2	项目1 礼仪的含义、特征和功能
6	项目2 金融行业员工礼貌礼仪修养
7	任务1 金融服务礼仪修养的必要性
9	任务2 金融服务礼仪修养的基本准则和主要内容
14	任务3 培养金融服务礼仪修养的途径和应注意的 几种关系
17	项目3 金融服务行业员工应具备的服务意识和素养
18	任务1 金融服务行业员工应具备的服务意识
19	任务2 金融服务行业员工应具备的服务素养
23	模块二 金融服务行业员工基本形体礼仪
24	项目1 站姿礼仪
24	任务1 标准站姿和常见站姿
28	任务2 不同场合的正确站姿和不良站姿
30	任务3 站姿训练
31	项目2 坐姿礼仪
31	任务1 标准坐姿和几种常见的坐姿
36	任务2 不同场合的坐姿和不良坐姿
39	任务3 坐姿训练
39	项目3 走姿礼仪
40	任务1 标准的走姿和保持优雅走姿的注意事项
41	任务2 不同场合的走姿和不良走姿
45	任务3 走姿训练
45	项目4 蹲姿礼仪

45	任务1 标准蹲姿和几种常见的蹲姿方式
47	任务2 蹲姿的注意事项及矫正不良蹲姿的方法
48	项目5 常用手势礼仪
48	任务1 规范手势的标准、要求及基本手势和常见手势操作
51	任务2 使用手势的禁忌事项和其他注意事项
56	模块三 金融服务行业员工的仪容和服饰礼仪
58	项目1 仪容礼仪
58	任务1 仪容的含义和仪容礼仪的原则
61	任务2 面部和肢体的修饰技巧
63	任务3 发部和化妆的修饰技巧
66	项目2 服饰礼仪
66	任务1 服装的功能、着装的原则及服饰颜色搭配技巧
68	任务2 金融从业人员工作制服、西装、套装和便装的穿着礼仪
73	任务3 饰品的选择与佩戴
78	模块四 金融服务行业日常交际礼仪
79	项目1 称呼、介绍和发放名片的礼仪
79	任务1 称呼的基本原则和技巧
84	任务2 自我介绍和居间介绍的基本礼仪
86	任务3 名片的发放礼仪
89	项目2 常见的见面礼仪和日常拜访、接待礼仪
89	任务1 常见的见面礼仪
95	任务2 营销活动中的拜访礼仪
99	任务3 营销活动中的接待礼仪
105	项目3 电话的接打和手机使用礼仪
105	任务1 电话语言的总体要求和接打电话的礼仪
110	任务2 手机的使用礼仪
113	项目4 网络礼仪和书柬卡片礼仪
113	任务1 网络礼仪的相关内容

116	任务2 信函、柬帖和贺卡礼仪
121	项目5 选择、赠送、接受和拒绝礼品礼仪
121	任务1 选择、赠送礼品礼仪
123	任务2 接受和拒绝礼品礼仪
125	模块五 金融服务行业员工客户服务礼仪
126	项目1 客户服务礼仪的基本原则
126	任务1 客户取向
130	任务2 服务态度上的顾客满意
134	任务3 服务关系上的客户至上
138	项目2 金融服务行业员工客户服务遵循的3A规则和服务规范用语
138	任务1 3A规则的内容及其在银行客户服务中的应用
141	任务2 任务2 金融服务行业员工的服务规范用语
145	项目3 金融服务行业员工与顾客的交谈礼仪
145	任务1 与顾客交谈时的总体要求与谈话礼仪
153	任务2 “看”、“听”、“沟通”、“动”和“微笑”的礼仪
161	项目4 平息顾客抱怨的方法和技巧
161	任务1 正确看待顾客投诉和保持适当的态度
168	任务2 平息顾客抱怨的原则和方法
176	模块六 金融服务行业营业网点接待礼仪和办公室礼仪
178	项目1 金融服务行业营业网点的环境与布置
178	任务1 金融服务行业营业网点的环境
179	任务2 金融服务行业营业网点的布置
182	项目2 金融服务行业营业网点营业前的准备工作及接待礼仪
182	任务1 金融服务行业营业网点营业前的准备工作
184	任务2 金融服务行业营业网点迎接顾客和接待顾客的礼仪
186	项目3 金融服务行业办公室礼仪
186	任务1 金融服务行业办公室环境布置和办公室接待礼仪

190	任务2 金融服务行业办公室个人礼仪和汇报、 听取汇报的礼仪
192	任务3 办公室处理人际关系的礼仪
200	模块七 金融服务行业公务礼仪
201	项目1 公务迎送礼仪和公务会议礼仪
201	任务1 基本的公务迎送礼仪
207	任务2 公务会议礼仪
218	项目2 商务谈判礼仪
218	任务1 商务谈判礼仪的原则和谈判前的礼仪
221	任务2 商务谈判中的礼仪和谈判中的艺术
226	项目3 公务宴请礼仪
226	任务1 公务宴请的形式和准备工作
229	任务2 中餐宴会礼仪
232	任务3 西餐宴会礼仪
238	模块八 金融服务岗位业务活动礼仪规范
239	项目1 金融服务岗位岗前准备
240	任务1 金融行业工作人员岗位礼仪
242	任务2 金融服务行业岗位礼仪的基本要求 和岗位业务操作规范
246	项目2 金融服务岗位业务服务规范
246	任务1 储蓄业务办理规范
249	任务2 委托业务办理规范
250	任务3 银行卡业务办理规范
251	任务4 存单（存折）挂失业务办理规范
252	任务5 假钞没收业务办理规范
255	任务6 大堂咨询业务和客户经理岗位业务活动开展 的行为规范
256	任务7 金融服务行业其他岗位行为规范
260	模块九 涉外服务礼仪
261	项目1 涉外礼仪通则

261	任务 1 涉外礼仪的发展、重要性和涉外交往的主要原则
265	任务 2 接待境外客户礼仪和部分国家国旗的悬挂方式及礼仪规范
268	项目 2 涉外地区及部分国家的礼俗习惯
268	任务 1 亚洲部分国家的礼俗习惯
279	任务 2 美洲部分国家的礼俗习惯
284	任务 3 欧洲部分国家的礼俗习惯
291	任务 4 大洋洲部分国家的礼俗习惯
294	任务 5 非洲部分国家的礼俗习惯

模块一

礼仪修养的基础理论

LIYI XIUYANG DE JICHU
LILUN

【案例导入】

有一批应届毕业生 22 个人，实习时被导师带到北京的国家某部委实验室里参观。全体学生坐在会议室里等待部长的到来，这时有秘书给大家倒水，同学们表情木然地看着她忙活，其中一个还问了句：“有绿茶吗？天太热了。”秘书回答说：“抱歉，刚刚用完了。”林然看着有点别扭，心里嘀咕：“人家给你水还挑三拣四。”轮到他时，他轻声说：“谢谢，大热天的，辛苦了。”秘书抬头看了他一眼，目光中满含着惊奇，虽然这是很普通的客气话，却是她今天唯一听到的一句。门开了，部长走进来和大家打招呼，不知怎么回事，屋里静悄悄的，没有一个人回应。林然左右看了看，犹犹豫豫地鼓了几下掌，同学们这才稀稀落落地跟着拍手，由于不齐，越发显得零乱。部长挥了挥手：“欢迎同学们到这里来参观。平时这些事一般都是由办公室负责接待，因为我和你们的导师是老同学，非常要好，所以这次我亲自来给大家讲一些有关情况。我看同学们好像都没有带笔记本，这样吧，王秘书，请你去拿一些我们部里印的纪念手册，送给同学们作纪念。”接下来，更尴尬的事情发生了，大家都坐在那里，很随意地用一只手接过部长双手递过来的手册。部长脸色越来越难看，来到林然面前时，已经快要没有耐心了。就在这时，林然礼貌地站起来，身体微倾，双手握住手册，恭敬地说了一声：“谢谢您！”部长闻听此言，不觉眼前一亮，伸手拍了拍林然的肩膀：“你叫什么名字？”林然照实作答，部长微笑点头，回到自己的座位上。早已汗颜的导师看到此景，才微微松了一口气。两个月后，同学们各奔东西，林然的去向栏里赫然写着国家某部委实验室。有几位颇感不满的同学找到导师：“林然的学习成绩最多算是中等，凭什么推荐他而没有推荐我们？”导师看了看这几张尚属稚嫩的脸，笑道：“是人家点名来要的。其实你们的机会

是完全一样的，你们的成绩甚至比林然还要好，但是除了学习之外，你们需要学的东西太多了，礼仪修养是第一课。”

分析：

当代大学生尤其是 80 后、90 后，大多为独生子女。其父辈母辈不少人都有过一段蹉跎岁月，因此他们把全身心的爱倾注在子女身上，望子成龙，望女成凤，在教育方式上，缺乏理性和正确的导向，将孩子视为掌上明珠，百般呵护，使孩子逐渐养成“以我为中心”的意识，同礼仪的核心思想——尊重、关爱他人、严于律己是格格不入的，从而使其在思想品格上过早地出现某种缺陷，形成一种对礼仪的抵制性。而林然则在一群冷漠、“无礼”的同学中显示出了良好的礼仪修养，最根本的是他懂得尊重他人。尊重他人正是礼仪的核心价值。因此，作为当代大学生，急需补上这人生的第一课。

（资料来源：<http://wenku.baidu.com/view/43a6d4c55fbfc77da269b14f.html>。）

【学习目标】

◎ 知识目标

1. 掌握礼仪的含义、特征和功能。
2. 了解金融服务礼仪修养的必要性。
3. 清楚金融服务礼仪修养的基本准则和主要内容。

◎ 技能目标

1. 了解培养金融服务礼仪修养的途径和应注意的几种关系。
2. 掌握金融服务行业员工应具备的服务意识和素养。

项目 1

礼仪的含义、特征和功能

【工作任务】

了解礼仪的含义、特征和功能。

【知识准备】

中国具有五千年文明历史，素有“礼仪之邦”之称，中国人也以其彬彬有礼的风貌而著称于世。礼仪文明作为中国传统文化的一个重要组成部分，对中国社会历史发展产生了广泛而深远的影响，其内容十分丰富，涉及的范围十分广泛，几乎渗透到社会的各个方面。从礼仪的文化内涵来看，礼仪是人们思想道德的重要组成部分，也是反映社会精神文明的重要形式，它不仅反映一个人的精神面貌，也同样是一个民族道德风尚

的体现。从礼仪的本质来看,礼仪反映了人与人之间的恭敬谦让之心,尊重爱护他人之举,待人接物的仪式,廉洁俭朴的风范以及文明高雅、不卑不亢的处世之道。因此说,礼仪修养是人们对人际交往行为规范和准则的认知程度和水平的综合检验。

一、礼仪的概念

礼仪是指处于社会关系中的人们在相互交往中共同认可和遵守的行为规范和准则,它自始至终以一定的约定俗成的程序、方式来表示尊重对方的过程和行为,是人类历史发展过程中闪烁文明理念的一种文化。

礼仪是礼节、仪式的统称。礼,是一种道德规范。孔子说过,“礼者,敬人也”。在人际交往中,既要尊重别人,也要尊重自己,此即礼者敬人。为了表达这种充满尊敬的“礼”,还需要一定的表达方式,即“仪”。仪,就是恰到好处地向别人表示尊重的具体形式。没有礼,是没有仪的。中国作为一个具有悠久文化的文明古国。早在《礼记·曲礼》中就记载有大量古代礼仪,“礼仪”一词,很早就被作为典章制度和道德教化使用。我们现在所说的礼仪,在我国古代就叫做“礼”。《康熙字典》里把“礼”解释为“履也,所以事神致福也”。《礼记》中说,“礼也者,理之不可易者也。”孔子也曾经说过,“礼者理也。”由此可见,古代人把礼仪就理解为道理,讲礼就是讲理,讲礼仪就是讲道理,就是谦让。礼仪之举,就是专指正确的人与人之间各种关系的道理。因此,礼仪就是人们在长期社会实践过程中,不断总结提炼,而成为定型了的人与人之间关系中应该遵守的规矩,这就是我们现在所说的礼仪的真谛。

在对礼仪的追溯中可以发现,礼仪包含着两层含义:一是指一个时代的典章制度;二是指人们在社会交往中,由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成的,既为人们所认同,又为人们所遵守,以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神、要求的行为准则或规范的总和。

既然礼仪是一种行为准则或规范,就起到了约定俗成的作用。流传至今,仍被人们认同和遵守的“入乡随俗、入境问禁”就很能体现礼仪的准则或规范作用。“入乡随俗”讲的是到一个地方要尊重那里的风俗习惯、风土人情,“入境问禁”讲的是到一个地方去先要了解那里的文化背景、风俗忌讳。只有尊重、了解和身体力行,才是有礼的。

讲究礼仪的目的,是为了实现社会交往各方的互相尊重,从而达到人与人之间关系的和谐。作为21世纪的中国人,特别是处在金融领域的工作人员,礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度与魅力,体现个人对他人的认知水平、尊重程度,而加强礼仪文化的培养和形成,有助于我们更好地走向市场、走向世界,更好地与国际接轨。实现有礼有节的交往,创造“人和”的境界。

一言概之,现代礼仪是现代人用以沟通思想、联络感情、促进了解、达成共识的一种行为规范。

【案例 1-1】**孔融让梨**

东汉鲁国，有个名叫孔融（字文举，东汉曲阜人也。孔子二十世孙，泰山都尉孔宙之子）的孩子，十分聪明，也非常懂事。孔融还有五个哥哥，一个小弟弟，兄弟七人相处得十分融洽。

有一天，孔融的妈妈买来许多梨，一盘梨子放在桌子上，哥哥们让孔融和最小的弟弟先拿。孔融看了看盘子中的梨，发现梨子有大有小。他不挑好的，不拣大的，只拿了一只最小的梨子，津津有味地吃了起来。爸爸看见孔融的行为，心里很高兴，心想：别看这孩子刚刚四岁，却懂得应该把好的东西留给别人的道理呢。于是他故意问孔融：“盘子里这么多的梨，又让你先拿，你为什么不拿大的，只拿一个最小的呢？”孔融回答说：“我年纪小，应该拿个最小的，大的应该留给哥哥吃。”爸爸接着问道：“你弟弟不是比你还要小吗？照你这么说，他应该拿最小的一个才对呀。”孔融说：“我比弟弟大，我是哥哥，我应该把大的留给小弟弟吃。”爸爸听他这么说，哈哈大笑道：“好孩子，好孩子，你真是一个好孩子，以后一定会很有出息。”

二、礼仪的特征

礼仪的特征主要有规范性、限定性、可操作性、时代性和发展性等。

（一）规范性

礼仪是人类在社会生活的基础上产生的行为规范，全体社会成员均离不开一定礼仪规范的制约。这种行为规范制约着人们在社会活动中的言谈举止，并通过这种行为衡量和判断一个人对礼仪的掌握和运用程度。现代交往礼仪的内容已渗透到社会的政治、经济、文化领域，渗透到人们的日常生活中。例如，大到一个国家的庆典，小到一个家庭的普通宴请，均要讲究礼仪规范，遵守礼仪的约定俗成。

在生活中，许多礼仪的存在具有很强的规范性，每时每刻在约束着人们的行为，反映着人们对真诚、善意、美好的愿望和追求。比如，礼仪中最简单的问候语“您好”，就几乎成为全世界通用的一种问候礼节，具有规范性。

（二）限定性

礼仪的内容决定了它适用的时间、地点和场合，离开了特定的范围，离开了施礼的对象，也就无所谓礼仪。比如一个人在家静静地写作或一个人静静地欣赏沙漠的日出日落，在这种特殊的场合，人们反而可以从喧闹的尘世回归心灵的安宁和大自然的空旷。但这种时候太少了，大量的社会交往决定了人们已经很少有属于自己支配的时间，即使是深更半夜，也可能有呼叫的电话。

礼仪的限定性实实在在地确定了在需要礼仪的时间、地点和场合，必须展示礼仪的风度、教养和美德。例如，与客人的初次见面，与客商的商务交往，与外宾的商务谈判等，强调的是在什么场合，面对什么样的客人，哪种礼仪最适用、最能体现礼仪的规范和准则。

（三）可操作性

礼仪最本质的内涵是对人的尊重。虽说“百里不同风，千里不同俗”，虽然各国的文化背景不同，所形成的礼仪习惯或方式不同，但尊重对方的本意是相通的，所谓“礼者敬人也”。虽然说各民族、各地域的风俗习惯、礼仪文化各有千秋，但万变不离其宗。以问候致意为例，有脱帽点头致意的，有拥抱的，有双手合十的，有手抚胸口的，还有脸颊相触的，当然最普遍的是握手致意。只要注意各民族、各地域的风俗习惯、礼仪文化，这些表达内容的具体形式，也都是可以掌握和运用的。

（四）时代性

任何国家的礼仪都具有鲜明的本民族特色，都是对本国礼仪传统继承和发展的结晶，因而具备时代的特色。正是由于不同时代的礼仪文化所表现的内容和形式有所不同，因此礼仪文化在不同时代的继承和扬弃的基础上，都会有所创新和发展。可以说，每个时代的礼仪文化都是时代变迁的缩影和写照。礼仪文化为时代服务，因时代的需要而变革。

时代性的另一层意义在于与国际社会惯例和规则的接轨。随着国家对外交往的不断扩大，各国的政治、经济、思想、文化等诸种因素相互渗透，我国的传统礼仪自然在与国际惯例的接轨中被赋予许多新的内容。这种国际礼仪文化的大融合，体现了21世纪礼仪文化的新的时代特色。

（五）发展性

礼仪是随着时代的发展而发展，随着时代的进步而进步的。这种发展性表现在两个方面。一是民族的传统文化、风俗习惯的扬弃过程，促使礼仪文化在本民族内部形成新的内容和形式。比如以服务新型人际关系、促进社会交往为主要内容的礼仪文化，适应的是社会发展的需要，丰富的却是礼仪文化的内涵。二是频繁的国际交往，必须融合符合国际惯例和规则的礼仪文化。因此，原有的民族礼仪与国际不同民族交往中产生的新的礼仪，就必须相融相汇，形成一整套对外交往的礼仪。民族性与国际性的共存共通共处，成为21世纪礼仪的一大特色。

随着全球经济的市场化、国际化，通过国际惯例和准则，民族礼仪逐渐成为各民族之间交往必须遵守和尊重的“地球村”礼仪。这种礼仪文化的培养和形成，有助于我们国家走向世界，更好地与国际接轨。

三、礼仪的功能

礼仪作为人类文明的重要组成部分，它的主要功能体现在两个方面，一是内强素质，外塑形象；二是礼待他人，创造“人和”。

（一）内强素质，外塑形象

现代社会重视礼仪，现代社会讲究礼仪。掌握礼仪、运用礼仪，是为了适应开放型社会的需要，是为了适应市场经济和新自由时代发展的需要。内强素质、外塑形象是对每个现代文明人的要求。现今流传一句话：教养体现于细节，细节展示素质，细节决定成败。礼仪可以有效地展示个人的文明教养、风度和魅力，体现个人对他人和社会的认知水平、尊重程度，是个人学识、修养和价值的外在表现。由此构成的素质，是当代文

明人的标志。

一个受社会认可的文明人，才能在社会活动中、在与人交往中如鱼得水，并通过个人的风度展现形象，成为一个受社会欢迎的人。在当代经济型社会中，形象是对外交往的门面和窗口，不论你为之服务的是一个经济组织，还是个体经济实体，良好的形象带来的都将是良好的社会效应。

（二）礼待他人，创造“人和”

现代社会讲究礼仪，讲究礼待他人，为的是创造个“人和”的工作环境和创业环境。

礼待他人就是与他人打交道，与他人沟通是比较困难的，而创造“人和”则更困难。礼仪最本质的灵魂是对他人的尊重，礼仪最重要的核心也就是对他人的尊重。尊重上级是种天职，尊重同事是一种本分，尊重下级是一种美德，尊重客人是一种常识，尊重对手是一种风度，尊重所有人则是一种教养。掌握礼仪、运用礼仪，最重要的就是学会尊重。

礼待他人，一定要恰到好处地把你的尊重和友善表达出来。你不表达，就影响到有效的沟通。而不能有效地沟通，就无法创造“人和”。这就是礼仪的魅力所在。

礼仪的魅力在于施展，施展的目的在于创造“人和”境界。否则，礼仪就仅仅是一套僵化的程序和动作而已。

【综合实训】

某公司总经理询问人力资源部主管为什么要录用一个没有任何推荐人的小伙子，人力资源部主管如是说：“他带了许多介绍信，他神态清爽，服饰整洁，在门口蹭掉了脚下带来的土，进门后随手轻轻地关上了门，当他看到残疾人时主动让座，进了办公室，其他的人都从我故意放在地板上的那本书上迈过去，而他却很自然地俯身捡起来并放在桌上，他回答问题简洁明了，干脆果断，难道这些不是最好的推荐人吗？”

问题：小伙子在应聘中遵守了哪些礼仪规范？

项目 2

金融行业员工礼貌礼仪修养

【工作任务】

任务 1：金融服务礼仪修养的必要性。

任务 2：金融服务礼仪修养的基本准则和主要内容。

任务 3：培养金融服务礼仪修养的途径和应注意的几种关系。

任务1

金融服务礼仪修养的必要性

【知识准备】

一、礼仪修养的必要性

礼仪修养的必要性最主要表现在以下两个方面。

(一) 规范礼仪行为

行为是人类活动的特征，是人类有意识、有目的的活动，是人类所特有的生存方式。人类的行为，具有复杂的表现形式和多样的层次结构。根据人类生活实践的主要形式，行为一般可分为经济行为、政治行为、法律行为、道德行为以及日常生活行为等。这些行为的每一类又可划分出若干层次的行为类型。而礼仪行为，则既可以被看做是人类行为的一个独立层次，同时，它又渗透在人类的其他行为之中。礼仪对于行为的研究和考察主要是研究和考察人类社会行为中的礼仪行为和各种社会行为的礼仪意义。

所谓礼仪行为，就是人们在一定的礼仪意识的支配下，在人与人之间的交往过程中所表现出来的行为。例如，人们在日常交往过程中，相互表示问候、致意、致谢、祝愿和慰问等，这便是礼仪行为的具体表现。

礼仪行为的基本特征在于它是个人和组织对他人的社会礼仪需要的自觉认识和自由选择的表现。这就是说，一方面，礼仪行为必须是基于对他人的社会礼仪需要的自觉认识而表现出来的行为，没有这种认识，就不能构成礼仪行为。即人们在社会生活中，为了求得自己的生存和发展，总是要以各种形式与他人和社会发生种种交往联系。在交往过程中，人们要使自己获得他人和社会的尊重，达到交往的目的，首先必须尊重别人，按照一定的礼仪原则和规范行动。自觉地认识这种礼仪关系并付诸行动，就是礼仪行为。另一方面，礼仪行为必须是行为主体自由选择的结果。即作为一种礼仪行为，必须是由行为主体根据自己的意志所作出的选择，人们在自己的意识中甚至可以抛开礼仪的干涉，但在行为上终究要受礼仪的支配。

正因为礼仪行为具有自觉性和选择性的特征，这就使得人们的礼仪修养不仅成为可能，而且成为必要。通过礼仪修养可以使人们的行为逐渐符合礼仪的原则和规范，引导交往活动趋于美好。自私自利、心胸狭窄、谈吐粗俗、举止放荡等行为，是无交往可言的。相反，宽以待人、严于律己、豁达大度、恭敬谦让等行为，却可以促使交往的成功。而这种良好的礼仪行为的形成，必须借助于人们的礼仪修养。

(二) 培养礼仪品质

礼仪品质，是指一定的社会礼仪原则和规范在人的思想和行动中的体现，是人在礼仪行为中所表现出来的比较稳定的特征和倾向。一般说来，礼仪品质具有以下基本特征：

1. 礼仪品质和礼仪行为密切联系，离开了一定的礼仪行为，就不能构成礼仪品质。礼仪行为是礼仪品质的客观内容，礼仪品质则是礼仪行为的综合表现。一定的礼仪行为